

SUORTE

As licenças dos produtos IceWarp, inclusive as licenças de Upgrade incluem 1 ano de upgrades e suporte via chamado em <http://suporte.icewarp.com.br>.

Suporte Gratuito

O suporte gratuito para todos os produtos é realizado através de formulário acessível no endereço <http://suporte.icewarp.com.br>, com retorno em até 1 dia útil.

É necessário que a licença esteja dentro do prazo de upgrades e, preferencialmente, usando versão mais recente do IceWarp Messaging Server.

Clientes que já adquiriram o IceWarp Messaging Server, contam também com o Fórum (<http://forum.icewarp.com.br>) para tirar dúvidas e debater assuntos com demais clientes.

Suporte Gratuito Básico por Telefone

Somente para clientes que estão em período de avaliação do software ou até 30 dias após a compra de novos produtos (não válido para Upgrades). Dependendo da complexidade, pode ser solicitada a abertura de chamado com acesso remoto ao servidor.

Suporte Premium Pago Via E-mail ou por Telefone

Apoio técnico especializado, incluindo a possibilidade de web conferência ou contato telefônico para auxiliar o administrador. Cliente deve abrir chamado na categoria Suporte Premium e, em seguida, caso fora do horário comercial/dia útil, contatar via telefone 21-98356-7725.

Nosso objetivo é atender ao cliente de imediato, entretanto, dependendo da disponibilidade dos técnicos, o início do suporte pode se dar no prazo máximo de 3 horas, nos dias úteis, e de 4 horas nos finais de semana e feriados.

Para aqueles clientes que possuem o suporte de forma fixa, ou seja, que contratam o suporte e pagam mensalmente ou anualmente pelo mesmo, o tempo de resposta de atendimento é de no máximo 2 horas nos dias úteis e de 3 horas nos finais de semana e feriados.

O atendimento telefônico fora do horário comercial (após as 18h, sábado, domingo e feriados) é computado em dobro.

A seguir, valor da hora avulsa, bem como pacotes mensais:

HORA	BRONZE	PRATA	OURO	DIAMANTE
R\$ 170,00 por hora de suporte	3 horas/mês	5 horas/mês	7 horas/mês	10 horas/mês
	R\$ 450,00	R\$ 750,00	R\$ 1.050,00	R\$ 1.500,00
	Hora extra R\$ 140,00	Hora extra R\$ 130,00	Hora extra R\$ 120,00	Hora extra R\$ 110,00

Para contratar os pacotes de Suporte Premium disponíveis basta abrir um chamado para Depto. de Licenciamento, no Centro de Suporte, em <http://suporte.icewarp.com.br>, ou por e-mail para comercial@icewarp.com.br, informando o pacote desejado.

A validade para utilização das horas de cada pacote e do suporte avulso, é de 30 (trinta) dias corridos após a contratação, e o pagamento deve ser realizado via boleto bancário com vencimento para 15 dias após a solicitação.

Somente na opção de pagamento anual dos pacotes de Suporte Premium, o pagamento poderá ser parcelado mediante termos contratuais negociados entre as partes.

REVISÃO DE SERVIDOR

Nosso treinamento expresso, para alavancar seus conhecimentos rapidamente. Revisão remota de servidor, realizada durante 6 horas de acesso remoto ao seu servidor (3 horas por dia), no caso da revisão assistida e 3h no total, no caso da não assistida. Acessamos seu servidor, descrevendo ajustes recomendados e tirando dúvidas. A revisão assistida custa R\$ 1400,00 e a não assistida R\$ 700,00, com pagamento em até 2 vezes sem juros. Deve ser realizada dentro de 1 mês da solicitação.

A carga horária de 6h visa administradores que já possuam alguma experiência com conceitos de e-mail (MX, etc.) e uso do IceWarp, para melhor aproveitamento do tempo, considerando o assunto ser bastante amplo. Em alguns casos, dependendo dos módulos que utiliza e conhecimento atual, pode ser interessante estender a carga horária, ou até contratar horas adicionais posteriormente, se julgar necessário. Favor contatar nosso suporte, caso queira discutir tais aspectos. Nossa revisão é sempre feita a partir das 17h durante a semana ou aos finais de semana.

PROJETOS / IMPLANTAÇÕES

Para contratação de projetos e implantações, bem como migrações e afins, favor abrir um chamado em <http://suporte.icewarp.com.br> ou enviar um e-mail para comercial@icewarp.com.br, descrevendo o que deseja. Procure detalhar qual versão usa, número de contas de e-mail e outros fatores que considera relevantes, bem como, esteja à vontade para enviar acesso remoto ao servidor, visando avaliação do ambiente por nossos técnicos. Os valores iniciais são:

- Horário comercial: A partir de R\$ 310,00/hora
- Fora do horário comercial: A partir de R\$ 410,00/hora

SUPORTE PREMIUM GERENCIADO

Suporte Premium Gerenciado é a modalidade em que não há, necessariamente, a participação ativa do cliente na solução do problema, ou seja, o cliente nos informa a respeito do problema ou dúvida/procedimento que deseja realizar e nós resolvemos sem a total participação do cliente.

Esse suporte possui o valor a partir de R\$ 300,00 por hora nos dias úteis durante o horário das 8 horas às 18 horas. Finais de semana, feriados e após as 18 horas nos dias úteis o valor deste suporte gerenciado é de R\$ 400,00 por hora.

A forma de contratação é feita da mesma forma que a do Suporte Premium Comum, bem como o tempo de resposta é o mesmo. Basicamente, o que o difere do suporte comum, é o fato de realizarmos o serviço de forma ativa e não apenas auxiliando o administrador, como no caso do suporte típico.

ACEITE DA PROPOSTA

Envie e-mail para comercial@icewarp.com.br, confirmando estar de acordo com os termos dessa proposta e informando:

- Razão Social
- Nome fantasia da empresa
- CNPJ
- Inscrição estadual/municipal
- Confirmação do serviço desejado
- Condição e forma de pagamento escolhida
- Nome do responsável
- Telefones de contato
- Endereço completo
- E-Mail para contato